



### **Balance 2019**

## **Las áreas resolutorias de Protección al Consumidor del Indecopi resolvieron 16 320 procedimientos sancionadores logrando concluir, en promedio, el 90% de dichos casos dentro del plazo de ley**

Las áreas resolutorias en materia de Protección al Consumidor, del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) resolvió un total de 16 320 procedimientos administrativos sancionadores durante el 2019, superando la cifra lograda en el 2018 (4%) que llegó a los 15 828 casos resueltos.

Hay que destacar que, durante el año pasado, dichas áreas resolutorias, es de decir los Órganos Resolutorios de Procedimientos Sumarísimos (ORPS), las Comisiones de Protección al Consumidor (CPC) y la Sala Especializada en Protección del Consumidor (SPC), lograron resolver el 90% de los casos dentro del plazo legal establecido para sus respectivas áreas (30 días hábiles para los ORPS y 120 días hábiles para las CPC y la SPC).

### **Procedimientos sumarísimos**

Los Órganos Resolutorios de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi, son las áreas encargadas de resolver las denuncias relacionadas a productos y servicios cuyo valor es de hasta 03 unidades impositivas tributarias (UIT). En la sede central del Indecopi funcionan tres de estos órganos.

El Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo N° 1 (ORPS 1), encargado de resolver denuncias en materia de transporte, turismo, telecomunicaciones y seguros (incluido SOAT y CAT), resolvió 3 041 denuncias durante el 2019; mientras que en el 2018 logró resolver un total de 2 413 casos. En el 2019 alcanzó el 95.2% de casos resueltos dentro del plazo de ley.

En tanto, el Órgano Resolutivo de Procedimiento Sumarísimo N° 2 (ORPS 2) con competencia en materia de servicios bancarios y financieros, logró resolver 3 258 procedimientos, a diferencia del 2018 que resolvió 2 768 casos. El 76% de los casos lograron concluirse dentro del plazo legal.

Por su parte, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 3 (ORPS 3), con competencia para conocer las denuncias sobre servicios inmobiliarios, educativos, profesionales, *retail* y automotriz, resolvió 2067 denuncias durante el año pasado, de las cuales el 92.54% fueron resueltas en el plazo legal, frente al 74.18 % de denuncias resueltas dentro del plazo en el 2018. En esta área, al cierre del año 2019 se registraron 391 denuncias en trámite y el 99.24% de ellas se encontraba en el plazo legal para su resolución.

### **Comisiones de Protección al Consumidor**

Las Comisiones de Protección al Consumidor son las encargadas de resolver las denuncias por presuntas infracciones a los derechos de los consumidores cuando los productos o servicios denunciados tienen un valor superior a las 03 UIT. Además, puede ordenar medidas correctivas para enmendar conductas que han vulnerado los derechos de los consumidores. En la sede central del Indecopi también tres de estas comisiones.

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió  
Indecopi  
www.indecopi.gob.pe/radio



La Comisión de Protección al Consumidor N° 1 (CC1), que atiende denuncias relacionadas a servicios bancarios y financieros, mercado de valores y sistema de seguros, resolvió 1 562 denuncias en el 2019, mientras que el año previo resolvió 1 364.

Gracias a las audiencias de conciliación (antes del inicio del procedimiento administrativo sancionador), los consumidores obtuvieron una solución rápida, en menos de 20 días hábiles, ante el conflicto suscitado con los proveedores. Así, la CC1 logró resolver 99.61% de sus casos, dentro del plazo establecido por la ley.

Por su parte, la Comisión de Protección al Consumidor N° 2 (CC2), que resuelve controversias relacionadas a servicios de educación, vehicular, inmobiliario, turístico, de transporte terrestre y aéreo, estacionamiento, alimentos y bebidas, veterinario y recreación, entre otros, resolvió un total de 2 731 procedimientos durante el año pasado. La CC2 resolvió el 67% de casos dentro del plazo de ley, a diferencia del 2018 que llegó a resolver 57%. Asimismo, el 2019 terminó con un 93% de los procedimientos dentro del plazo legal, a diferencia del 2018 que lo cerró con un 76%.

Mientras tanto, la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 (CC3), que actúa de oficio, es decir, por iniciativa propia o por monitoreo del mercado a través de acciones de supervisión y fiscalización, resolvió un total de 256 procedimientos administrativos sancionadores en el 2019, frente al año previo que resolvió 117 casos. Durante el año pasado logró resolver el total de los casos dentro del plazo que establece la ley.

#### **Sala Especializada en Protección al Consumidor**

La Sala Especializada en Protección al Consumidor (SPC) es el órgano resolutorio que constituye la última instancia administrativa y con alcance nacional de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor a cargo del Indecopi.

Durante el 2019, la SPC resolvió un total de 3 405 expedientes, frente a los 3 348 expedientes que resolvió en el 2018. Del total de casos, 2 976 fueron apelaciones y cerró el año con el 99.33% de expedientes de apelación resueltos dentro del plazo legal respectivo, haciéndolo en un tiempo promedio de 99.11 días hábiles; plazo menor a los 120 dictados por ley.

Entre los casos de mayor impacto confirmados por la SPC, figuran las sanciones impuestas a la empresa de transporte San Martín de Porres S.A. (450 UIT), por el accidente ocurrido en Pasamayo; y a Taxibeat Perú S.A. (107 UIT), por no cumplir con su procedimiento de selección de conductores ofrecido dentro de la prestación de sus servicios. Además, la SPC confirmó responsabilidad administrativa de la empresa Mondelez Perú S.A. por no cumplir con informar a los consumidores, en su etiquetado, que utilizaba un insumo transgénico en la fabricación de sus productos de alimentos.

Otro caso relevante fue la confirmación de la sanción a la Rosa Náutica (50 UIT), por haber incurrido en actos de discriminación. Ello, al haberse verificado que cuando acudían al establecimiento comercial mujeres y hombres en pareja, el personal les entregaba cartas de comida diferenciadas, entregando a las mujeres aquellas que no tenían el precio de los platos

---

#### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió  
Indecopi  
www.indecopi.gob.pe/radio



ofrecidos, mientras que las cartas que entregaba a los hombres sí incluía los precios, aun cuando no existían razones objetivas y/o justificadas para tal diferencia.

**Lima, 21 de enero de 2020**

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio  
Indecopi

[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)